

4.1 Medewerker Sociale zekerheid

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker sociale zekerheid is werkzaam bij de afdeling Werk, Inkomen & Zorg van een gemeente, het UWV, de SVB, het CWI, de schuldhulpverlening of andere organisaties binnen de sociale zekerheid (in brede zin), waarbij de nadruk in de werkzaamheden ligt op het onderhouden van klantcontacten en het werken aan klantdossiers.
Typerende beroepshouding	De competenties die essentieel zijn voor alle medewerkers in de sociale zekerheid van de toekomst, zijn ondernemerschap, klantgerichtheid, samenwerken en resultaatgerichtheid. De medewerker sociale zekerheid is administratief en juridisch onderlegd en heeft een klantgerichte doch zakelijke houding. Hij moet kritisch en efficiënt zijn. Hij is punctueel, taalvaardig, gedisciplineerd en steeds alert op de mogelijkheid van fraude. De medewerker sociale zekerheid straalt gezag uit en kan omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers. Conflicthantering neemt bij de uitvoering van het werk een belangrijke plaats in. De medewerker sociale zekerheid is stressbestendig en blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking. Hij blijft daarbij kalm en reageert in proportie met het belang van de zaak. De medewerker sociale zekerheid is integer en sociaal betrokken. Hij is in staat het beleid zonder aanzien des persoon uit te voeren conform de richtlijnen van de organisatie.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker sociale zekerheid werkt veelal onder leiding van een coördinator of afdelingsmanager en is voornamelijk uitvoerend bezig. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor zijn eigen dossiers. Hij beoordeelt zelfstandig het recht op een voorziening zoals een uitkering. In voorkomende gevallen, afhankelijk van de mandaatstelling, is hij beslissingbevoegd of tekenbevoegd en heeft hij te maken met een hoog afbreukrisico. De medewerker sociale zekerheid werkt in een organieke organisatie; er is altijd terugval op een inhoudelijk deskundige mogelijk.
Complexiteit	Het beroep wordt gekenmerkt door een grote mate van routinematige, veelal standaardopdrachten die volgens vastgestelde procedures worden afgehandeld. In voorkomende gevallen moet de medewerker sociale zekerheid af kunnen wijken van de vastgestelde procedures en dient hij gebruik te maken van zijn discretionaire bevoegdheid. Hij draagt bij aan besluiten waarvan het afbreukrisico groot is en dient een veelheid aan wetten en regelingen toe te passen die bovendien regelmatig veranderen. De medewerker sociale zekerheid moet beschikken over specialistische kennis van wet- en regelgeving en daarnaast specifieke vaardigheden beheersen in de omgang met klanten, zoals verschillende gesprekstechnieken en vaardigheden op het gebied van conflicthantering. De medewerker sociale zekerheid beheert een eigen klantenbestand en heeft te maken met procedures in de verschillende stadia van afhandeling. Hij moet in staat zijn prioriteiten te stellen en processen te bewaken. De medewerker sociale zekerheid bij een afdeling sociale zaken van een gemeentelijke organisatie heeft te maken met klanten met veelal complexe problemen van psychische, sociaal medische en/of financiële aard. Dit stelt hoge eisen aan zijn incasservermogen en communicatieve vaardigheden. Complicerende factor is dat de medewerker sociale zekerheid continu een balans moet vinden tussen de besteding van tijd en het leveren van kwaliteit.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1		x	x		
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		x
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x		x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1				

2.1 Medewerker Sociale zekerheid

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Medewerker Sociale zekerheid

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
1.1	Verstrekt informatie en advies			x	x					x	x		x	x		x					x				
1.2	Verricht de intake			x		x				x	x			x						x		x			
1.3	Ondersteunt bij het invullen van formulieren										x			x					x						
1.4	Verwijst door				x								x	x					x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Sociale zekerheid

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.1 werkproces: Verstrekt informatie en advies			
Omschrijving	De medewerker sociale zekerheid verstrekt (gevraagd en ongevraagd) informatie over de eigen rol (doelstelling, werkwijze) en bevoegdheid van de organisatie waarvoor hij werkt. De medewerker sociale zekerheid analyseert de vraag van een klant, verzamelt relevante gegevens, past zonodig wet- en regelgeving toe en verstrekt vervolgens inhoudelijk informatie en advies in concrete klantsituaties en geeft toelichting op juridische documenten, specificaties en berekeningen. Het gaat, afhankelijk van de organisatie waar de medewerker werkzaam is, om het verstrekken van informatie en advies over inkomensvoorzieningen, voorzieningen en / of zorgtaken in het kader van de WMO, schuldhulpverlening, inkomensbeheer en re-integratie- en activeringsdiensten. Hij controleert of de informatie juist is overgekomen en of duidelijk is wat de waarde van de informatie is. Hij legt het gesprek vast en rapporteert zonodig. Ook wijst hij de klant op mogelijke verplichtingen. (Klant)informatie die van belang is voor de eigen organisatie speelt hij door naar zijn leidinggevende ter optimalisering van de dienstverlening.		
Gewenst resultaat	Een op maat en correct geïnformeerde klant. Correct geregistreerde gegevens. (Klant)informatie die van belang is voor de eigen organisatie is doorgespeeld naar de eigen leidinggevende ter optimalisering van de dienstverlening		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

1.1 werkproces: Verstreckt informatie en advies

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De medewerker sociale zekerheid toont verbaal en non-verbaal betrokkenheid bij- en interesse voor de concrete situatie en vragen van de klant zodat hij de vraag van de klant helder krijgt en op maat informatie en advies kan verstrekken, passend bij de persoonlijke situatie van de klant.	<ul style="list-style-type: none">• Algemene beginselen van behoorlijk bestuur• Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)• Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen)• Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)• Beroepen en scholingsmogelijkheden• Bestuursrecht (algemeen en bijzonder)• Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO)• Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)• Gebruik ICT middelen• Gespreksvaardigheden (adviserend, informerend, verwijzend etc.)• Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid)• Kwijtscheldingsregelingen• Minnelijk traject• Omgaan met brondocumenten / naslagwerken• Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.)
--------------------------	---	---	---

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.1 werkproces: Verstreckt informatie en advies			
			<ul style="list-style-type: none"> • Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) • Re-integratiediensten • Salaris- en uitkeringsspecificaties • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) • Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) • Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken 	In de beantwoording van de informatievraag laat de medewerker sociale zekerheid zien dat hij structuur in de klantgegevens aanbrengt, hoofd- van bijzaken onderscheidt, samenhang tussen de gegevens aanbrengt en logische conclusies trekt, zodat hij de klant op maat en correct kan informeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De medewerker sociale zekerheid richt zich in de communicatie op de vraag en informatiebehoefte van de klant, formuleert helder en ondubbelzinnig zodat de klant correct geïnformeerd wordt. Vervolgens registreert de medewerker alle relevante gegevens nauwkeurig zodat duidelijk is welke informatie verstrekt is aan de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor, door het bestuderen van aangereikt materiaal, goed op de hoogte te blijven van nieuwe/veranderde wet- en regelgeving en past deze waar nodig toe zodat hij de klant op maat en correct kan informeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.1 werkproces: Verstreckt informatie en advies			
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De medewerker sociale zekerheid kan goed omgaan met mensen die verschillen qua achtergrond, zoals andere culturen, sekse en gezindte, communiceert goed met mensen die verschillen wat betreft achtergrond en past gedrag en stijl van omgaan aan op mensen die wat betreft achtergrond verschillen zodat verschillen in achtergrond geen belemmering vormen voor het overbrengen van informatie en advies.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken			<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De medewerker sociale zekerheid deelt uit eigen beweging zijn kennis en inzichten met de klant zodat de klant zo volledig mogelijk geïnformeerd wordt. Daarnaast geeft hij inhoud aan zijn signaalfunctie door (klant)informatie die van belang is voor de eigen organisatie door te spelen naar zijn leidinggevende ter optimalisering van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bij het beantwoorden van de informatievraag toont de medewerker sociale zekerheid abstractievermogen door de concrete klantvraag correct te 'vertalen' naar algemene juridische/financiële/fiscale regels en vice versa, zodat hij de klant op maat en correct kan informeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verricht de intake			
Omschrijving	<p>Naast het verstrekken van informatie wint de medewerker sociale zekerheid informatie in van klanten. Hij stelt aan de hand van de verkregen informatie vast of klanten voldoen aan de voorwaarden voor het recht op een uitkering of inkomensvoorziening of bepaalt of klanten zich houden aan de voorwaarden van een regeling of procedure. Met het oog op bemiddeling naar werk stelt hij vast wat de mogelijkheden, wensen en motivatie van de klant zijn zodat de dienstverlening in samenspraak met de klant kan worden bepaald. In relatie tot de WMO en schuldhulpverlening onderzoekt hij wat de hulpvraag van de klant is en in de schuldhulpverlening wint hij tevens informatie in bij schuldeisers met betrekking tot mogelijkheden voor een betalingsregeling. . Bij het verstrekken van voorzieningen beoordeelt de medewerker de claim (rechtmatigheid en doelmatigheid) en rapporteert hierover. De medewerker sociale zekerheid vraagt aan de hand van een gestructureerde vragenlijst relevante gegevens en bewijsstukken op.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De hulpvraag van de klant is vastgesteld.</p> <p>De mogelijkheden, wensen en motivatie van de klant zijn vastgesteld</p> <p>Geïnterviewde en geïnterviewde gegevens en bewijsstukken.</p> <p>Geregistreerde gegevens.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

1.2 werkproces: Verricht de intake

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De medewerker sociale zekerheid toont verbaal en non-verbaal betrokkenheid bij- en interesse voor de concrete situatie en vragen van de klant zodat hij de vraag van de klant helder krijgt en na zorgvuldige afweging van (klantspecifieke) factoren een beslissing kan nemen of de klant al dan niet in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet.	<ul style="list-style-type: none">• Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen)• Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)• Beroepen en scholingsmogelijkheden• Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO)• Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)• Erfrecht (i.v.m. middelentoets en verhaal)• Financieel en fiscaal (belastingen; tegemoetkomingsregeling en, heffingskortingen, loonheffing, inkomstenbelastingen, belastingen lagere overheden etc.)• Gebruik ICT middelen• Huwelijksgoederenrecht (i.v.m. middelentoets, normensystematiek en verhaal)• Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid)• Kwijtscheldingsregelingen• Methodisch handelen• Omgaan met brondocumenten / naslagwerken
--------------------------	---	--	---

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verricht de intake			
			<ul style="list-style-type: none"> • Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) • Personen- en familierecht (i.v.m. middelentoets en normensystematiek) • Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) • Re-integratiediensten • Salaris- en uitkeringsspecificaties • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen • Integer handelen • Verschillen tussen mensen respecteren 	De medewerker sociale zekerheid handelt in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, normen en waarden; hij gaat discreet met klantgegevens om en accepteert de verschillen tussen klanten met een verschillende (culturele) achtergrond zodat hij discreet en zonder uit te gaan van vooroordelen kan beoordelen of de klant in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag van de klant is of bij welke dienstverlening de klant gebaat is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De medewerker sociale zekerheid richt zich in de communicatie op zijn eigen informatiebehoefte, formuleert helder en ondubbelzinnig zodat het de klant duidelijk wordt wat er van hem verlangd wordt. Vervolgens registreert de medewerker alle relevante gegevens nauwkeurig zodat duidelijk is of de klant in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verricht de intake			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker sociale zekerheid volgt instructies en procedures bij het inwinnen van informatie en de verslaglegging daarvan ten behoeve van het nemen van een beslissing of de klant al dan niet in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Gevoelens onder controle houden Grenzen stellen 	De medewerker sociale zekerheid gedraagt zich beheerst bij personen die agressief gedrag vertonen en past conflictvoorkomende en conflicthanterende maatregelen toe om zo (veel mogelijk) conflicten te voorkomen en effectief te blijven presteren ten behoeve van de dienstverlening aan de klant	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De medewerker sociale zekerheid vraagt door en stelt de juiste vragen om alle relevante gegevens en bewijsstukken te vergaren om vast te kunnen stellen of de klant voldoet aan de criteria van een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De medewerker sociale zekerheid toont abstractievermogen door de concrete klantsituatie te 'vertalen' naar algemene juridische/financiële/fiscale regels en vice versa om vast te kunnen stellen of de klant wel of niet in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.3 werkproces: Ondersteunt bij het invullen van formulieren			
Omschrijving	De medewerker sociale zekerheid ondersteunt klanten bij het indienen van aanvragen voor diverse (inkomens)voorzieningen en het invullen van formulieren van de eigen organisatie of andere organisaties, bijvoorbeeld in de keten van werk & inkomen of van de Belastingdienst. De medewerker sociale zekerheid zoekt vanuit de ondersteuningsvraag van de klant of er regelingen zijn waar de klant aanspraak op zou kunnen maken. De medewerker ondersteunt de klant bij de daadwerkelijke aanvraag.		
Gewenst resultaat	Volledig en juist ingevulde aanvraagformulieren Klant maakt optimaal gebruik van regelingen en voorzieningen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

1.3 werkproces: Ondersteunt bij het invullen van formulieren

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De medewerker sociale zekerheid vraagt door en stelt de juiste vragen zodat hij alle relevante gegevens en bewijsstukken vergaart om vast te kunnen stellen of de klant mogelijk in aanmerking komt voor een (inkomens)voorziening of specifieke regeling	<ul style="list-style-type: none">• Algemene beginselen van behoorlijk bestuur• Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)• Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen)• Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)• Beroepen en scholingsmogelijkheden• Bestuursrecht (algemeen en bijzonder)• Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO)• Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)• Gebruik ICT middelen• Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid)• Kwijtscheldingsregelingen• Methodisch handelen• Omgaan met brondocumenten / naslagwerken• Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.)• Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels)• Re-integratiediensten
-------------	--	---	---

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

1.3 werkproces: Ondersteunt bij het invullen van formulieren

			<ul style="list-style-type: none"> • Salaris- en uitkeringsspecificaties • Sociale kaart (taken, werkwijze, bevoegdheden van instellingen in het werkveld van de medewerker SZ en aanverwante werkvelden) • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) • Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) • Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De medewerker sociale zekerheid inventariseert proactief de wensen, behoeften, problemen en kansen van de klant en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden voor de klant om in aanmerking te komen voor een (inkomens)voorziening, specifieke regeling of dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De medewerker sociale zekerheid toont abstractievermogen door de concrete klantsituatie te 'vertalen' naar algemene juridische/financiële/fiscale regels en vice versa om de klant optimaal te kunnen ondersteunen bij het invullen van formulieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden			
1.4 werkproces: Verwijst door			
Omschrijving	<p>De medewerker sociale zekerheid verwijst de klant indien nodig door. Hij bepaalt welke interne afdeling of externe organisatie binnen het werkveld van juridische en maatschappelijke dienstverlening aangewezen is om de vraag van de klant te beantwoorden en verwijst de klant gericht naar de betreffende organisatie. Naast materiële behoeften kijkt de medewerker sociale zekerheid ook naar behoefte aan immateriële ondersteuning om terugval in ongewenst gedrag te voorkomen en verwijst indien nodig door naar het maatschappelijk werk of de hulpverlening.</p> <p>Het verwijzen gaat over het algemeen volgens een vaste (interne) procedure.</p>		
Gewenst resultaat	Correct doorverwezen klant		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken 	De medewerker sociale zekerheid brengt structuur aan in het verhaal van de klant, maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie, en weet uit een veelheid van gegevens de belangrijkste informatie te halen zodat hij een inschatting kan maken naar welke organisatie de klant moet worden doorverwezen.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk) • Gebruik ICT middelen • Gespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.) • Methodisch handelen • Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) • Rapporteren • Sociale kaart (taken, werkwijze, bevoegdheden van instellingen in het werkveld van de medewerker SZ en aanverwante werkvelden)
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	De medewerker sociale zekerheid vraagt door en stelt de juiste vragen om alle relevante gegevens en bewijsstukken te vergaren om vast te kunnen stellen of de klant mogelijk doorverwezen moet worden naar een andere instantie en kan achterhalen welke instantie hiervoor aangewezen is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden**1.4 werkproces: Verwijst door**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	De medewerker sociale zekerheid inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant en bekijkt deze om vast te kunnen stellen of hij zelf voldoende kan inspelen op de klantvraag of de klant moet doorverwijzen naar een andere instantie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	De medewerker sociale zekerheid wijst klanten actief op informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en maakt melding van belangrijke zaken om de dienstverlening aan de klant te optimaliseren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Medewerker Sociale zekerheid

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
2.1	Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens				X						X		X	X												
2.2	Verifieert gegevens												X	X					X							
2.3	Stelt rapportages en beschikkingen op	X								X	X					X		X	X							
2.4	Bewaakt termijnen en procedures				X												X		X							
2.5	Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg				X	X				X							X	X								X
2.6	Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer				X	X											X			X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Sociale zekerheid

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.1 werkproces: Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens			
Omschrijving	De medewerker sociale zekerheid typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens. Hij beoordeelt gegevens op volledigheid, relevantie en (eventuele) rechtsgevolgen en brengt een logische ordening aan. Zo nodig wint hij advies van derden in, vraagt hij aanvullende gegevens op, verricht hij literatuuronderzoek en legt hij zijn bevindingen vast in een rapport. Het gaat hierbij in toenemende mate om gedigitaliseerde gegevens. De medewerker zorgt ervoor dat hij de juiste gegevens selecteert om een beslissing te kunnen nemen.		
Gewenst resultaat	Volledige en relevante gegevens t.b.v. beoordeling		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen 	De medewerker sociale zekerheid analyseert de beschikbare gegevens grondig, combineert verschillende soorten gegevens en gegevens uit verschillende bronnen tot relevante informatie en weet uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie te halen zodat hij voldoende relevante informatie heeft om een beslissing op te baseren.	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer) • Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) • Dossier- en informatiemanagement • Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)
Onderzoeken			<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	De medewerker sociale zekerheid raadpleegt anderen tijdig bij onduidelijkheden, bevoegdheidskwesties of andere problemen ten behoeve van het correct doorlopen van procedures.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden**2.1 werkproces: Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De medewerker sociale zekerheid leest en begrijpt gegevens nauwkeurig, neemt snel en / of veel informatie in zich op en toont voldoende abstractievermogen om dossiergegevens te kunnen typeren en interpreteren met als doel de juiste informatie te selecteren waarop hij een beslissing kan baseren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.2 werkproces: Verifieert gegevens			
Omschrijving	De medewerker sociale zekerheid verifieert gegevens. Hij vergelijkt aangeleverde gegevens met gegevens in de systemen, controleert de juistheid, de onderlinge samenhang en de betrouwbaarheid van gegevens ter voorkoming van fraude en oneigenlijk gebruik. Op basis van de geverifieerde gegevens kan de medewerker sociale zekerheid beoordelen of een klant in aanmerking komt voor een (inkomens)voorziening of terecht aanspraak maakt op een reeds toegekende (inkomens)voorziening. De medewerker sociale zekerheid maakt hierbij in toenemende mate gebruik van vooraf vastgestelde risicoprofielen.		
Gewenst resultaat	Betrouwbare gegevens t.b.v. beoordeling		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Verbanden leggen 	De medewerker sociale zekerheid toetst gegevens en aannames kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie en is zich bewust van hoe zaken met elkaar samenhangen in een groter geheel zodat hij een beslissing kan nemen op grond van betrouwbare en relevante gegevens.	<ul style="list-style-type: none"> Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer) Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) Dossier- en informatiemanagement Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De medewerker sociale zekerheid richt zich tot op detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit en accepteert niet dat het eigen werk kwalitatief beneden de maat is. Hij bewaakt de kwaliteit aan de hand van de (wettelijk) gestelde eisen en zorgt ervoor dat beslissingen op grond van betrouwbare informatie zijn genomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden**2.2 werkproces: Verifieert gegevens**

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De medewerker sociale zekerheid verzamelt uitgebreid informatie, gebruikt verschillende bronnen om informatie te verzamelen en weet juiste en betrouwbare gegevens boven tafel te krijgen zodat hij voorbereid is op het nemen van een beslissing	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
-------------	--	---	--

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.3 werkproces: Stelt rapportages en beschikkingen op			
Omschrijving	Als onderdeel van een procedure stelt de medewerker sociale zekerheid (juridische) standaarddocumenten op (rapporten en beschikkingen) of ondersteunt hij de leidinggevende daarbij. Hij past wet- en regelgeving toe op de verzamelde gegevens, wint zo nodig advies van derden in en verricht in voorkomende gevallen dossier- en literatuuronderzoek. Indien nodig voert hij berekeningen uit, bijvoorbeeld om de hoogte van een uitkering vast te stellen. Vervolgens stelt hij een (juridisch) standaarddocument of conceptdocument op. In het geval van trajecten in het kader van zorg of werk legt hij afgesproken dienstverlening vast in een beschikking. In de schuldhulpverlening stelt hij financiële rapportages op voor de rechtbank en / of voor de klant en stelt hij betalingsplannen en aflossingsplannen op.		
Gewenst resultaat	(Juridische) standaarddocumenten of conceptdocumenten die voldoen aan wettelijke en taalkundige eisen Eenduidigheid over afgesproken dienstverlening Correct doorlopen wettelijke en interne procedures		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

2.3 werkproces: Stelt rapportages en beschikkingen op

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Afgewogen risico's nemen	De medewerker sociale zekerheid neemt – binnen de gestelde kaders of in overleg met zijn leidinggevende – op tijd de nodige beslissingen en maakt een bewuste keuze om – wetend wat de mogelijke consequenties zijn – een risico aan te gaan; accepteert de kans om te falen, als het te behalen voordeel maar groot genoeg is.	<ul style="list-style-type: none">• Algemene beginselen van behoorlijk bestuur• Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)• Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen)• Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)• Beroepen en scholingsmogelijkheden• Bestuursrecht (algemeen en bijzonder)• Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO)• Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)• Financieel en fiscaal (belastingen; tegemoetkomingsregelingen, heffingskortingen, loonheffing, inkomstenbelastingen, belastingen lagere overheden etc.)• Gebruik ICT middelen• Gespreksvaardigheden (adviserend, informerend, verwijzend etc.)• Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid)• Kwijtscheldingsregelingen
-------------------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

2.3 werkproces: Stelt rapportages en beschikkingen op

			<ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met brondocumenten / naslagwerken • Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) • Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) • Rapporteren • Re-integratiediensten • Salaris- en uitkeringsspecificaties • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) • Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) • Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Structuur aanbrenge • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor dat de juridische documenten logisch gestructureerd zijn en een voor belanghebbenden makkelijk te volgen opbouw hebben.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker sociale zekerheid stelt de documenten op conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures zodat de documenten voldoen aan de wettelijke en interne eisen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De medewerker sociale zekerheid pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan, stelt hoge eisen aan zichzelf, zodat hij tot op detailniveau werk van hoge kwaliteit levert en de gestelde productiviteit haalt conform de interne richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.3 werkproces: Stelt rapportages en beschikkingen op			
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor, door het bestuderen van aangereikt materiaal, goed op de hoogte te blijven van nieuwe/veranderde wet- en regelgeving en past deze waar nodig toe zodat hij op juiste (wettelijke) gronden een beslissing kan nemen en dit in een document kan vastleggen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De medewerker sociale zekerheid leest en begrijpt gegevens nauwkeurig, toont abstractievermogen en rekt vlot en accuraat zodat hij (juridisch) standaarddocumenten of conceptdocumenten kan opstellen die voldoen aan wettelijke en taalkundige eisen en inhoudelijk kloppend zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.4 werkproces: Bewaakt termijnen en procedures			
Omschrijving	De medewerker sociale zekerheid bewaakt (wettelijke) termijnen per dossier en houdt overzicht op het verloop van de (juridische) procedure voor de eigen organisatie en met betrekking tot termijnen en procedures van andere betrokken organisaties of sectoren. . Hij signaleert richting derden bij dreigende termijnoverschrijding of onderneemt zelf de benodigde acties binnen de wettelijke termijnen.		
Gewenst resultaat	Benodigde acties binnen (wettelijk) gestelde termijnen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen 	De medewerker sociale zekerheid richt zich op zaken die van invloed zijn op de productiviteit en accepteert voor zichzelf geen productie die beneden de maat is. Hij houdt de hoeveelheid en de kwaliteit van het werk in de gaten en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig zodat kwalitatief goed werk wordt afgeleverd binnen de hiervoor (wettelijk) gestelde termijnen.	<ul style="list-style-type: none"> • Algemene beginselen van behoorlijk bestuur • Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) • Bestuursrecht (algemeen en bijzonder) • Dossier- en informatiemanagement • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) • Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) • Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De medewerker sociale zekerheid schat de benodigde tijd voor activiteiten realistisch in, houdt de tijd in de gaten, bouwt controles in om te zien of alles nog op schema loopt en bewaakt activiteiten en voortgang in het werk van zichzelf en van anderen zodat benodigde acties binnen de (wettelijk) gestelde termijnen worden ondernomen	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	De medewerker sociale zekerheid zorgt er uit zichzelf voor dat anderen goed geïnformeerd zijn en wijst anderen actief op naderende deadlines in een procedure en op belangrijke zaken in de voortgang van een procedure zodat benodigde acties binnen de (wettelijk) gestelde termijnen worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.5 werkproces: Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg			
Omschrijving	De medewerker sociale zekerheid verricht ondersteunende werkzaamheden bij de bemiddeling van werkzoekenden naar een passende baan of activering. Hij ondersteunt ook bij inzet van re-integratie, scholing of activeringsdiensten. In relatie tot de WMO verricht de medewerker sociale zekerheid ondersteunende werkzaamheden bij trajecten in het kader van zorg. Hij behandelt aanvragen voor voorzieningen, toetst declaraties en betalingen, controleert gemaakte afspraken en rapporteert hierover richting de klant of derden. Hij zorgt voor aanmelding voor trajecten bij zorgaanbieders of re-integratiedienstverleners en onderhoudt actief contact met de betrokken partijen om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken.		
Gewenst resultaat	<p>Resultaat in re-integratiedienstverlening voor klant en werkgever</p> <p>Passende zorgvoorzieningen voor de klant</p> <p>Tijdige betaling aan- , en heldere afspraken met re-integratiedienstverleners en zorgaanbieders</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

2.5 werkproces: Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg

Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De medewerker sociale zekerheid laat in de keuze van aanmelding voor trajecten / voorzieningen en behandeling van declaraties en betalingen zien dat hij zich bewust is van de financiële consequenties van zijn eigen handelen voor de eigen organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen) Beroepen en scholingsmogelijkheden Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk) Dossier- en informatiemanagement Gebruik ICT middelen Gespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.) Omgaan met brondocumenten / naslagwerken Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) Rapporteren Re-integratiediensten Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De medewerker sociale zekerheid behandelt klantgegevens uiterst vertrouwelijk zodat de privacy van de klant gewaarborgd blijft	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor dat de rapportages logisch gestructureerd zijn en een voor belanghebbenden makkelijk te volgen opbouw hebben zodat er duidelijkheid is over de gemaakte afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.5 werkproces: Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De medewerker sociale zekerheid checkt regelmatig of de dienstverlening nog afgestemd is op de klant en neemt klachten van klanten serieus en onderneemt zonodig actie om klantgerichtheid te waarborgen	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De medewerker sociale zekerheid schat de benodigde tijd voor activiteiten realistisch in, organiseert eigen tijd en tijd van anderen op een effectieve en efficiënte manier, bewaakt activiteiten en voortgang in het werk van anderen zodat de benodigde dienstverlening aan klanten tijdig wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	De medewerker sociale zekerheid schakelt anderen tijdig in bij problemen, raadpleegt anderen indien nodig, overlegt bij de uitvoering van een gemeenschappelijke taak regelmatig met de andere betrokkenen en weet wat de consequenties zijn van de eigen acties op anderen en bespreekt dit met hen zodat relevante partijen voldoende geïnformeerd zijn over de voortgang van trajecten werk en zorg.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.6 werkproces: Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer			
Omschrijving	De medewerker sociale zekerheid, werkzaam in de schuldhulpverlening, verricht alle dagelijkse werkzaamheden ten behoeve van de financiële belangen van klanten. Hij beheert de rekening couranten en verzorgt samen met de klant aanvragen van financiële voorzieningen, zoals toeslagen van de rijksoverheid, pensioen- en levensloopvoorzieningen, vormen van bijstandsverlening door lokale overheden en charitatieve instellingen.		
Gewenst resultaat	Tijdige en volledige aangiften met betrekking tot financiële regelingen Adequaat beheer van financiën voor de klant		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

2.6 werkproces: Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer

Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De medewerker sociale zekerheid behandelt klantgegevens uiterst vertrouwelijk zodat de privacy van de klant gewaarborgd blijft.	<ul style="list-style-type: none">(Juridisch) procedures bij gerechtsdeurwaarders en incassobureaus.ArmoedeproblematiekBewindvoeringCommunicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)Financieel en fiscaal (belastingen; tegemoetkomingsregeling en, heffingskortingen, loonheffing, inkomstenbelastingen, belastingen lagere overheden etc.)Gebruik ICT middelenGespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.)Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid)Minnelijk trajectOnderhandelen en bemiddelenRapporterenSalaris- en uitkeringsspecificatiesSchuldbemiddelingSociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)
-----------------------------	--	---	---

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden			
2.6 werkproces: Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker sociale zekerheid voert de werkzaamheden uit conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures zodat de schuldhulpverlening verloopt volgens de wettelijke en interne procedures.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Voortgang bewaken 	De medewerker sociale zekerheid schat de benodigde tijd voor activiteiten realistisch in, organiseert eigen tijd en tijd van anderen op een effectieve en efficiënte manier, bewaakt activiteiten en voortgang in het werk van anderen zodat de benodigde dienstverlening aan klanten tijdig wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De medewerker sociale zekerheid schakelt anderen tijdig in bij problemen, raadpleegt anderen indien nodig, overlegt bij de uitvoering van een gemeenschappelijke taak regelmatig met de andere betrokkenen en weet wat de consequenties zijn van de eigen acties op anderen en bespreekt dit met hen zodat relevante partijen voldoende geïnformeerd zijn over de voortgang van het proces van schuldhulpverlening	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces